

Travail de mémoire pour l'obtention du diplôme ES
d'Educatrice de l'Enfance

**La collaboration des structures d'accueil
avec les réseaux professionnels :
le rôle de l'éducatrice de l'enfance**



Ludmilla Favre

Référent thématique : Xavier Putallaz

Résumé du Travail de mémoire

A travers ce travail de mémoire, j'ai souhaité approfondir la thématique du travail en réseau. Dans un premier temps, j'ai donc défini en quoi consistait cette méthode, de quelle manière elle se mettait en place, quels professionnels étaient susceptibles d'y participer et quels étaient les objectifs de ces interventions interdisciplinaires. Dans un deuxième temps, je me suis penchée sur le rôle de l'EDE au sein de ces réunions de professionnels. Un sujet qui m'a poussée à aborder des thèmes comme la communication ou l'identité professionnelle. Grâce à ces recherches, j'ai pu constater que le travail en réseau est une méthode efficace et bénéfique pour les enfants, leurs familles et les professionnels. Toutefois, même si la satisfaction des intervenants est déjà présente, un cadre plus formel et une valorisation de la profession d'EDE sont encore à mettre en œuvre.

Mots clés

Réseau – Partenariat – Interdisciplinarité – Identité professionnelle

Remerciements

A mon référent thématique, Xavier Putallaz, pour son suivi, sa disponibilité et ses précieux conseils.

A Jean-Yves Riand, référent méthodologique, pour ses conseils et ses remarques pertinentes.

Aux éducatrices de l'enfance que j'ai interrogées, pour leur disponibilité et le partage de leurs savoirs et de leurs expériences.

A ma famille et à mes amis pour leur patience, leur soutien et les nombreuses relectures effectuées tout au long de ce travail.

Avertissements

« Les opinions émises dans ce travail n'engagent que leur auteure ».

Les termes « Educatrice de l'Enfance » et « EDE » désignent des professionnels masculins et féminins.

Photo de couverture

<http://studentactivities.unca.edu/collaboration>

Table des matières

1. Introduction	1
1.1 Cadre de recherche	1
1.1.1 Illustration.....	1
1.1.2 Thématique traitée	1
1.1.3 Intérêts présentés par la recherche	1
1.2 La problématique.....	2
1.2.1 Question de départ.....	2
1.2.2 Précisions, limites posées à la recherche.....	2
1.2.3 Objectifs concrets de la recherche	3
1.3 Cadre théorique.....	3
1.3.1 Le partenariat.....	3
1.3.2 Le réseau	4
1.3.3 L'interdisciplinarité.....	6
1.3.4 L'identité professionnelle	7
1.4 Cadre d'analyse.....	8
1.4.1 Terrain de recherche et échantillon retenu	8
1.4.2 Méthodes de recherche.....	9
1.4.3 Méthode de recueil des données et résultats de l'investigation	9
2. Développement.....	11
2.1 Le travail en réseau : mode d'emploi.....	11
2.1.1 La composition du réseau	11
2.1.2 La clarification des demandes	12
2.1.3 Le pilotage	12
2.1.4 Etablir à l'avance un calendrier de réunions	12
2.1.5 Les outils de travail	13
2.1.6 Identifier « la valeur ajoutée » du travail en réseau	13
2.1.7 La synthèse progressive des avancées collectives	13
2.2 La communication.....	14
2.2.1 L'identification des partenaires	14
2.2.2 Le langage commun.....	15
2.2.3 Les règles de communication.....	15
2.2.4 La protection des données et de l'intimité.....	16

2.2.5	L'utilisation des nouvelles technologies	17
2.3	EDE, un métier en quête de valorisation	18
3.	Conclusion	22
3.1	Résumé et synthèse de la recherche.....	22
3.2	Limites du travail	23
3.3	Perspectives et pistes d'actions professionnelles.....	24
3.4	Remarques finales.....	24
4.	Bibliographie.....	26

Annexes

Annexe 1 :	Guide d'entretien EDE	I
Annexe 2 :	Guide d'entretien OPE.....	II
Annexe 3 :	Retranscription d'un entretien.....	III
Annexe 4 :	Grille des résultats.....	VIII

1.Introduction

1.1 Cadre de recherche

1.1.1 Illustration

Lors de mon stage de deuxième année à Lausanne, le groupe des écoliers accueillait un enfant suspecté d'être victime de maltraitance et dont le cas avait été signalé au Service de Protection de la Jeunesse (SPJ). Un réseau composé de la maman, de l'éducatrice de référence, d'un pédiatre, d'un pédopsychiatre, d'une assistante sociale, de la maîtresse d'école et d'un membre du SPJ avait été créé. Cependant, malgré l'élaboration de ce réseau et le suivi régulier de l'enfant par chaque professionnel, peu de réunions communes avaient lieu.

De ce fait, l'équipe éducative n'avait que peu d'indications quant à ce que ces différents professionnels mettaient en place avec l'enfant. Elle se sentait donc démunie face à cette situation et souffrait du peu d'informations données. Un manque qui m'a rapidement questionné sur le rôle et la place de l'EDE au sein de ces réseaux de professionnels. Car il me semble que, malgré sa connaissance et son contact régulier avec l'enfant, celle-ci reste peu sollicitée.

1.1.2 Thématique traitée

Depuis quelques années, « on assiste à une multiplication des dispositifs, des modes d'intervention, et finalement à une multiplication de professions et de métiers et donc de professionnels de cultures et d'horizons différents, spécialiste d'un segment d'activité auprès de l'usager »¹. Or, dans le cadre d'une problématique à résoudre, une certaine coordination entre ces différents milieux devient incontournable pour offrir un service de qualité à la personne en difficulté.

Ma thématique pour ce travail de mémoire concerne donc les réseaux professionnels et plus particulièrement la collaboration que ceux-ci entretiennent avec les structures d'accueil.

1.1.3 Intérêts présentés par la recherche

De la mise en place d'un réseau professionnel aux membres qui le composent en passant par le cadre formel ou informel qui le régit, cette recherche va me permettre d'approfondir mes connaissances concernant la coordination des professionnels réunis autour d'une problématique donnée.

¹ DUMOULIN Philippe, DUMONT Régis, BROSS Nicole. « *Travailler en réseau, méthodes et pratiques en intervention sociale* ». Edition DUNOD. 2006. P. 4

Ce travail va également me permettre de travailler plusieurs compétences inscrites dans le Plan d'Etude Cadre (PEC) telles que :

- ✚ 2.1.3 Prévient et dépiste les signes de troubles (physiques, psychiques)
- ✚ 5.3.5 Identifie les situations qui demandent de faire appel à l'extérieur
- ✚ 7.1.4 Agit dans le sens d'une prévention efficace
- ✚ 8.1.4 Identifie les situations qui nécessitent les ressources externes
- ✚ 9.1.1 Maîtrise la connaissance du dispositif légal et réglementaire de son champ d'activité.

Un cumul d'informations, d'outils et de compétences qui me permettront d'affronter au mieux les situations qui demanderont de faire appel au travail en réseau dans ma future vie professionnelle.

1.2 La problématique

1.2.1 Question de départ

Suite à mon expérience pratique de deuxième année, je me suis beaucoup interrogée sur le rôle et l'utilité de l'EDE au sein de ces réseaux de professionnels.

J'ai donc choisi d'axer ma recherche sur ce thème et ai intitulé mon travail de mémoire comme suit : « *La collaboration des structures d'accueils avec les réseaux professionnels, quel rôle pour l'éducatrice de l'enfance ?* ».

1.2.2 Précisions, limites posées à la recherche

Ma recherche étant avant tout basée sur des ouvrages, je n'ai souhaité interroger que trois EDE. Des entretiens qui me permettront de découvrir comment elles perçoivent leur rôle et leur utilité lors de ces réunions de professionnels mais également comment se passe leur collaboration.

Toutefois, par souci de confidentialité, aucune information ni situation précise concernant les EDE, les enfants et leurs familles ne seront divulguées dans ce travail.

Pour avoir un point de vue encore plus global, j'ai également choisi d'interroger un intervenant du Service de Protection de l'Enfant de l'Etat du Valais afin de savoir comment il perçoit la relation de partenariat établie dans les réseaux et quel est son avis vis-à-vis des EDE qui y participent.

Une recherche qui, je l'espère, me permettra de déterminer les points positifs et négatifs de ce genre de collaboration et d'y apporter des solutions éventuelles.

1.2.3 Objectifs concrets de la recherche

Dans un premier temps, je souhaite approfondir mes connaissances quant aux réseaux de professionnels. Je désire découvrir les différentes formes de réseau existantes, la manière dont cette collaboration se met en place, quels professionnels prennent part à ces réunions et quels sont le rôle, l'utilité et les objectifs visés par ces réunions.

Dans un deuxième temps, j'aimerais déterminer quel rôle possède une éducatrice de l'enfance au sein d'un réseau et découvrir de quelle manière est perçu celui-ci par les EDE mais également par les autres professionnels prenant part à ce système.

1.3 Cadre théorique

Le cadre théorique est composé de mes quatre mots clés principaux : le partenariat, le réseau, l'interdisciplinarité et l'identité professionnelle.

1.3.1 Le partenariat

Le partenariat est « un mode de fonctionnement et d'organisation des relations entre acteurs d'appartenances institutionnelles différentes. C'est la recherche de la complémentarité qui constituera les fondements du partenariat. Complémentarité à la fois dans les compétences à mettre en œuvre, mais aussi dans les moyens humains et matériels répartis et mis à disposition de l'usager. »²

« Cette complémentarité recherchée se traduira dans l'action quotidienne par le développement d'actions mieux coordonnées où chaque partenaire devra trouver sa place en apportant sa spécificité, c'est-à-dire des interventions propres au service auquel il appartient, et reconnues par tous ».³

Outre la complémentarité, le partenariat doit, pour fonctionner, répondre à deux éléments. Il doit, premièrement, comporter des enjeux pour les différents acteurs et, deuxièmement, intégrer une notion de durée en s'articulant autour d'un début et d'une fin.

Du point de vue des EDE, ce partenariat met donc en valeur « l'importance du travail avec d'autres partenaires extérieurs afin de mieux prendre en charge l'enfant en tenant compte de l'environnement : famille, partenaires sociaux, institutions fréquentées par les enfants »⁴ etc.

² MEUNIER Yves, CHETOUI Daniel. « *Les éducateurs de jeunes enfants, une identité professionnelle en évolution ?* ». Edition l'Harmattan. 2002. P. 87

³ DUMOULIN Philippe, DUMONT Régis, BROSS Nicole. « *Travailler en réseau, méthodes et pratiques en intervention sociale* ». Edition Dunod. 2011. P. 13

⁴ MEUNIER Yves, CHETOUI Daniel. « *Les éducateurs de jeunes enfants, une identité professionnelle en évolution ?* ». Edition l'Harmattan. 2002. P. 91

1.3.2 Le réseau

Définition

« La définition la plus générale, celle qui englobe tous les cas, pourrait être celle-ci : Réseau « système de liens (relationnels ou professionnels) entre membres (liés ou non par contrat), à propos et autour d'une ou de plusieurs personnes » ».⁵

A noter qu'il existe différents types de réseaux :

1) Le réseau primaire

« Le réseau primaire est constitué par les relations vécues par le sujet au cours de son existence, non seulement au sein de sa famille, mais aussi de ses voisins, ses amis et ses camarades de travail »⁶. Toutefois, « il ne suffit pas qu'une personne entretienne des relations avec son entourage, encore faut-il que cet entourage se mobilise en cas de nécessité ».⁷

2) Les réseaux secondaires non formels

Ces réseaux « sont mis sur pied à l'initiative de certains membres de réseaux primaires pour répondre à leurs propres besoins, pour trouver des solutions à des difficultés communes sans qu'ils acquièrent un statut véritablement institutionnel ».⁸

3) Les réseaux secondaires formels

Ces réseaux sont ceux constitués par les institutions sociales pour répondre à une demande d'aide formulée par l'un des membres, pour réfléchir ensemble à une thématique et aux éventuelles solutions qu'il serait possible de mettre en place.

Pour les réseaux primaires et secondaires non formels, les liens qui se créent entre les individus sont naturels alors que pour les réseaux secondaires formels, « ils sont établis par les membres en fonction des services à fournir et à recevoir ».⁹

La thématique de ce travail de mémoire traite donc des réseaux secondaires formels.

La mise en place d'un réseau professionnel

En règle générale, la mise en place d'un réseau intervient pour « permettre à des professionnels de confronter leurs perceptions, de complexifier leur vision de la situation, de croiser leurs connaissances et leurs compétences, d'apprendre à articuler leurs spécificités et d'éviter les doubles usages ou les pratiques

⁵ Revue PETITE ENFANCE n°83. « *Le travail en réseau : ensemble autour de l'enfant* ». Edition Pro Juventute. Septembre 2002. P.6

⁶ DUMOULIN Philippe, DUMONT Régis, BROSS Nicole. « *Travailler en réseau, méthodes et pratiques en intervention sociale* ». Edition Dunod. 2008. P.102

⁷ Ibid. P.102

⁸ Ibid. P.102

⁹ Ibid. P.102

contradictoires, et tout cela au service de l'utilisateur »¹⁰ en difficulté physique ou psychique.

Une collaboration qui peut être demandée par l'éducatrice de l'enfance si cette dernière a observé chez l'enfant des signes de troubles physiques ou psychiques qui outrepassent ses compétences et qui demandent de faire appel à des professionnels externes à l'institution. Une demande qu'elle doit tout d'abord présenter à la direction de la structure d'accueil qui l'emploie. Une fois l'accord de ses supérieurs hiérarchiques obtenu, elle devra également obtenir celui des parents à moins que l'enfant ne soit en danger. Ce n'est que lorsqu'elle aura obtenu le consentement des deux parties que l'EDE aura le droit de contacter d'autres professionnels en vue de la mise en place d'un réseau.

Ce dernier peut être composé par divers professionnels en lien avec l'enfance à savoir pédopsychiatre, psychomotricienne, logopédiste, pédiatre, assistant social, nutritionniste, intervenant en protection de l'enfant, infirmière scolaire, physiothérapeute, maîtresse scolaire, etc.

Les difficultés liées à la mise en place du réseau¹¹

La mise en place d'un réseau semble donc être un projet louable car « non seulement l'utilisateur en est le bénéficiaire premier, mais chaque professionnel risque d'y trouver de la stimulation, de la compréhension de ses collègues intervenants, des apprentissages nouveaux et une efficacité renforcée ».¹² Or, ce n'est pas toujours si simple.

En effet, dans une société plus au moins hiérarchisée, faire collaborer divers professionnels c'est également mettre en relation diverses personnes qui ont des formations de niveaux différents ainsi que des conditions de travail et des statuts distincts. La collaboration peut donc s'avérer difficile si chacun reste dans son positionnement initial au lieu de voir le réseau comme un lieu d'échange de connaissances où chacun est susceptible d'amener une réponse favorable à la résolution de la problématique.

De plus, dans le cadre d'un réseau professionnel, l'échange d'informations entre les membres est soumis au secret professionnel ou au secret de fonction selon le métier exercé. En effet, « les professionnel-le-s du social et de l'éducatif traitent quotidiennement un nombre considérable d'informations sur les usagers et les élèves, ainsi que sur leurs familles ».¹³ Ces données sont protégées par le secret professionnel « qui concerne les informations relatives à la sphère privée d'une

¹⁰ AMIGUET Olivier. « *Le travail en réseau : une chape ou une chance ?* ». P. 67

¹¹ Inspiré par AMIGUET Olivier. « *Le travail en réseau : une chape ou une chance ?* ». Chapitre 3, pp.69-73.

¹² Ibid. P 67

¹³ Revue petite enfance n°83. « *Le travail en réseau : ensemble autour de l'enfant* ». Edition Pro Juventute. Septembre 2002. P.14

personne dont on prend connaissance dans le cadre du travail »¹⁴ et également par le droit à la protection de la vie privée qui « recouvre aujourd'hui tout ce qui a trait à l'identité, à la santé, aux mœurs, à l'origine raciale, à la correspondance, à l'image, à la vie familiale et sentimentale, et très généralement à tout ce qui touche à l'intimité, voire à la dignité de chaque personne, enfants mineurs y compris ».¹⁵

Or, lorsqu'un réseau d'intervenants est constitué, l'échange d'informations devient non seulement utile à la compréhension et à l'amélioration de la situation problématique mais peut être aussi indispensable pour la protection de l'enfant.

Cependant, à moins que l'enfant ne soit en danger - ce qui oblige le professionnel à signaler la situation aux autorités compétentes- aucune base légale n'autorise explicitement la communication d'informations au sein des réseaux professionnels. Seul le consentement de la personne intéressée, ici les parents du mineur, ou une autorisation des autorités supérieures peut lever ce secret.

Des directives qui peuvent donc être un frein pour la collaboration entre les intervenants mais qu'il est important de respecter. « Dès lors, en cas d'hésitation sur la nature confidentielle d'une information, sur son droit à la communiquer, sur le droit d'un tiers à l'obtenir, mieux vaut prendre le temps de réfléchir – ce qui n'est pas facile en pleine réunion -, de se renseigner auprès de mieux informé et de se déterminer en connaissance de cause ».¹⁶

1.3.3 L'interdisciplinarité¹⁷

Il est essentiel de discerner ces deux disciplines :

La multidisciplinarité est « une association de disciplines qui participent à une réalisation commune, mais sans que chaque discipline ait à modifier sa propre vision des choses et ses propres méthodes d'interventions »¹⁸.

Alors que l'interdisciplinarité se caractérise par « la collaboration de spécialistes de formations différentes, réunis autour d'un problème complexe ». ¹⁹

Lorsqu'un réseau se met en place, on parle donc d'interdisciplinarité. Un regroupement de professionnels qui « nécessite une organisation complexe et dynamique des compétences scientifiques, langagières, techniques, communicationnelles et éthiques ».

¹⁴ Ibid. P. 16

¹⁵ SCHAFFHAUSER Lise-Marie. « Constitution de réseaux et protection de la vie privée ». Information sociale n°147. P.83

¹⁶ REVUE PETITE ENFANCE N°83. « Le travail en réseau : ensemble autour de l'enfant ». Edition Pro Juventute. Septembre 2002. P.19

¹⁷ Inspiré de ROUX Aline. « L'interdisciplinarité » [en ligne]. Adresse URL :

http://www.agencessbsl.gouv.qc.ca/Telechargements/Sante_publique_et_services/Maladies_chroniques/Presentations_20mai2011/Aline_O_Rioux_Linterdisciplinarite.pdf (consulté le 01.09.2013)

¹⁸ Ibid. Slide 4

¹⁹ PERIG-CHIELLO Pasqualina, DARBELLAY Frédéric. « Qu'est que l'interdisciplinarité ? Les nouveaux défis de l'enseignement ». Editions Réalités sociales. 2002. P.23

Mais, une fois que ces paramètres sont réglés et respectés, le travail interdisciplinaire apporte bon nombre d'avantages tels que :

- « Une connaissance complète des besoins et des problèmes du patient et de sa famille.
- Un meilleur suivi du patient et des interventions réalisées
- Un partage des tâches et de certaines responsabilités
- Une concertation des efforts et une synergie des actions vers un objectif commun, évitant le morcellement des interventions ou leur dédoublement
- Une communication soutenue entre tous les membres de l'équipe
- Une meilleure connaissance du rôle et des contraintes de chaque intervenant
- Une acquisition d'un champ commun de compétences
- Une rigueur professionnelle et un maintien de la compétence
- Une affirmation personnelle et professionnelle de chacun
- Un développement d'habiletés propres au travail d'équipe
- Le plaisir du travail en équipe ainsi qu'une solidarité, une complicité et une entraide des membres de l'équipe dans les moments difficiles »²⁰

Une méthode de travail qui nécessite une énergie importante de la part des intervenants certes, mais qui surtout facilite la résolution de la problématique et est donc bénéfique pour l'enfant, pour sa famille, pour les participants et leurs institutions.

1.3.4 L'identité professionnelle

« L'identité professionnelle est ce qui définit une personne, ou un groupe de personnes, sur le plan professionnel, c'est la définition de son métier principal et l'ensemble des éléments stables et permanents traversant les différentes fonctions remplies par cette personne ou ce groupe. »²¹

Avant que l'EDE ne participe à un réseau, il est nécessaire qu'une réflexion ait lieu, « au sein des équipes, sur l'identité professionnelle, sur la représentation que nous, professionnels de la petite enfance, avons de nos professions, ainsi que sur la manière dont nous pensons être perçus par les autres acteurs du champ social »²².

Une fois le réseau mis en place, il devient alors capital de clarifier les rôles et fonctions de chaque professionnel présent. « Pour les professionnels de la petite enfance, cela signifie que la mission de l'institution doit être clairement définie, que le

²⁰ RIOUX Aline. « L'interdisciplinarité »[en ligne]. Adresse URL : http://www.agencecssbsl.gouv.qc.ca/Telechargements/Sante_publique_et_services/Maladies_chroniques/Pre_sentations_20mai2011/Aline_O_Rioux_Linterdisciplinarite.pdf (consulté le 01.09.2013). Slide 11

²¹ Centre d'Etude et de Recherche sur les Emplois et la Professionnalisation. « *Identité professionnelle* »[en ligne]. Adresse URL: <http://www.univ-reims.fr/site/laboratoire-labellise/lerp/recherche/projet-scientifique,10140,18183.html> (consulté le 01.09.2013).

²² REVUE PETITE ENFANCE N°83. « Le travail en réseau, ensemble autour de l'enfant ». Edition Pro Juventute. Septembre 2002. P.34

cadre dans lequel l'enfant est accueilli soit identifié et que les limites de notre intervention soient clarifiées »²³.

Un recueil d'informations et de connaissances qui, une fois acquises et intériorisées, permettent au professionnel d'avoir confiance en ses capacités de travailleur social et de se positionner de manière claire et précise.

1.4 Cadre d'analyse

1.4.1 Terrain de recherche et échantillon retenu

Mon travail de mémoire étant essentiellement basé sur une recherche documentaire, je me suis tournée vers les différentes bibliothèques et médiathèques du Valais pour me procurer des livres traitant de la collaboration interdisciplinaire.

Pour mes recherches sur le terrain, je me suis tout d'abord adressée au Centre de Vie Infantile de la Cité à Lausanne. Au sein du groupe des écoliers, où j'avais effectué mon stage de deuxième année, deux EDE collaboraient avec un réseau et l'une d'entre elle a accepté de répondre à mes questions.

Toutefois, je souhaitais également interroger des EDE travaillant dans le canton du Valais. Pour faciliter mes recherches, j'ai questionné quelques étudiantes de l'école qui m'ont indiqué trois structures employant des EDE ayant collaboré ou collaborant encore actuellement avec un réseau. Deux d'entre-elles ont été dans la possibilité de répondre à ma demande.

Entretien n°	Personne interrogée	Formation	Lieu de travail
1	Educatrice 1	Educatrice de l'enfance ES	Canton du Valais
2	Educatrice 2	Nurse et Educatrice spécialisée	Canton du Valais
3	Educatrice 3	Educatrice de l'enfance – diplôme validé par le CEFOC + formation PF	Canton de Vaud

Pour compléter cette recherche, je désirais aussi interroger une personne de l'Office de Protection de l'Enfant du Canton du Valais. Je me suis donc tournée vers mon référent thématique, Xavier Putallaz, intervenant en protection de l'enfant.

²³ Ibid. P.34

1.4.2 Méthodes de recherche

Pour mes recherches sur le terrain, j'ai choisi d'interroger les professionnels sous forme d'entretien semi-dirigé. Cette méthode s'est rapidement imposée à moi car il me semblait qu'un questionnaire ne permettrait pas une assez large marge de réponse.

Pour que ces entretiens se déroulent au mieux, j'ai créé deux guides d'entretien différents. L'un s'adressait aux éducatrices de l'enfance (**annexe 1**) et l'autre à l'Office de Protection de l'Enfant (**annexe 2**). Tous deux comprenaient une dizaine de questions basées sur mes objectifs. J'ai donc interrogé les professionnels sur leurs connaissances en matière de travail en réseau, sur la collaboration et la communication au sein de ce dernier, sur leur rôle pendant les réunions et sur d'éventuelles idées d'améliorations.

Chaque guide a été approuvé par mon référent thématique avant utilisation et chaque entretien a été enregistré pour respecter au maximum la retranscription des données récoltées.

1.4.3 Méthode de recueil des données et résultats de l'investigation

Les éducatrices de l'enfance

Après avoir interrogé deux EDE travaillant en Valais et une EDE travaillant à Lausanne, j'ai retranscrit leurs dires (**annexe 3**) et j'ai créé un tableau récapitulatif des réponses données sur des questions ou des sujets communs (**annexe 4**).

Malgré un parcours scolaire et professionnel différent, j'ai rapidement pu constater un manque d'informations concernant le travail en réseau dans leurs formations initiales. Toutes ont appris à travailler en collaboration avec plusieurs professionnels sur le terrain.

J'ai également remarqué quelques différences entre le canton du Valais et le canton de Vaud.

En effet, les EDE du Valais avouent avoir eu du mal à mettre en place un réseau. L'une d'elle souligne que coordonner tous les intervenants avait été difficile et la seconde a vu sa demande de faire appel à une interprète refusée pour raison financière insuffisante. A Lausanne, en revanche, la création par la ville du réseau L²⁴ facilite grandement ce genre d'entreprise.

Elles ont également eu l'impression d'être convoquées et d'être sollicitée en dernier recours par les autres professionnels. Et ce, relèvent-elles, malgré leurs connaissances personnelles et professionnelles de l'enfant et de sa famille. Un

²⁴ Le réseau L regroupe tous les Centres de Vie Infantile de la Ville de Lausanne ainsi que les différents professionnels amenés à travailler avec les enfants et susceptibles de travailler en réseau. Ce réseau est coordonné par le service social de la ville de Lausanne.

phénomène dû, pensent-elles, au manque de connaissances et de reconnaissance de la profession d'EDE. Un ressenti relevé une seule fois à Lausanne où l'EDE interrogée se sent, dans la majorité des cas, égale aux autres collaborateurs.

Au niveau de la collaboration et de la communication entre les divers participants, toutes les considèrent comme bonne une fois que le réseau est mis en place.

Une éducatrice valaisanne relève cependant que la communication avec des professionnels externes aux structures d'accueil s'avère difficile et peu efficace hors intervention de réseau. Une autre évoque le manque d'ouverture des participants aux points de vue des personnes présentes et une forme de fierté professionnelle où chacun défend ses besoins, sa position et ses intérêts.

Concernant l'aspect juridique des réseaux, le secret professionnel est évoqué à chaque réunion et toutes savent qu'il ne peut être levé que par les parents. A Lausanne en revanche, le rôle de chacun et l'organisation semblent mieux définis.

Toutefois, malgré les pratiques et les avis divergeant, toutes trouvent que la mise en place d'un réseau est bénéfique à la compréhension et à la résolution de la situation.

L'Office de Protection de l'Enfant

Suite la retranscription de mon entretien avec Xavier Putallaz, intervenant en protection de l'enfant pour les régions de Martigny et Monthey, j'ai constaté les choses suivantes :

A l'OPE, les intervenants semblent mieux formés et informés en matière de travail en réseau que les EDE. En effet, la mise en place du réseau, les objectifs liés à leurs spécificités ou les directives concernant le secret professionnel sont des notions qui semblent bien plus claires et intégrées.

Concernant les réunions de réseau, l'intervenant soulève qu'il est important de fixer des objectifs précis et d'établir une structure auxquels tous les membres adhèrent. Ainsi, les rencontres permettront de répondre aux attentes des participants et de l'OPE sans que les discussions dérivent rapidement et rendent le réseau peu productif.

Il relève également l'importance du rôle de l'EDE. Pour lui, les éducatrices sont de grandes sources d'informations car elles côtoient quotidiennement l'enfant et sa famille et sont en première ligne pour dépister des comportements ou des faits anormaux chez les usagers. Il déplore cependant le manque de reconnaissance de la profession de la part des divers professionnels mais également de la part des EDE elles-mêmes qui sollicitent peu l'OPE.

Un manque de confiance en leurs compétences et en leur profession qui pourrait s'améliorer, selon lui, par une meilleure formation et par une information plus poussée.

2. Développement

Après avoir intégré les réponses des trois EDE interrogées en entretien dans la grille des résultats (**annexe 4**) et, suite à la retranscription de l'entretien réalisé avec un intervenant de l'OPE, trois thèmes majeurs sont ressortis.

Premièrement, aucune marche à suivre ne guide la mise en place et les réunions de réseau. Deuxièmement, la communication, même si elle s'avère être de qualité dans la majorité des cas, n'est régie par aucune règle, aucune charte. Or, pour une bonne coopération, certains codes sont à respecter. Troisièmement, la profession d'Educateur de l'Enfance semble mal perçue non seulement par l'ensemble des intervenants en réseau, mais également par les professionnels du domaine eux-mêmes. Un chapitre concernant l'identité professionnelle et la valorisation du métier va donc être présenté.

2.1 Le travail en réseau : mode d'emploi²⁵

A travers la rédaction de ce travail de mémoire et suite aux divers entretiens effectués, je me suis rapidement rendue compte que travailler en réseau est un exercice compliqué et difficile. Il faut coordonner les professionnels, les formations, les emplois du temps, les expériences, les attentes et les besoins de chacun.

Un exercice périlleux qui n'est guidé par aucune charte, aucune convention, aucun mode d'emploi. Un manque souvent signalé par les professionnels interrogés.

A travers ce chapitre, je vais donc essayer de donner quelques pistes d'actions bénéfiques à la mise en place et au déroulement d'un réseau de professionnels.

2.1.1 La composition du réseau

Pour qu'un réseau fonctionne, sa composition ne doit pas être laissée au hasard. Les personnes y participant doivent être des ressources pertinentes tant au niveau de leurs compétences, de leurs connaissances que de leurs formations. Une diversité d'expériences personnelles et professionnelles qui permettra des échanges riches en vue de la résolution de la problématique.

Les intervenants doivent également être capables de travailler en équipe et de coopérer. Pour y parvenir, il est utile que chaque professionnel connaisse ses propres savoirs, savoir-faire et savoir-être, et qu'il soit capable de se remettre en question et de prendre du recul sur ces sujets-là. Il doit également être prêt à écouter le discours des autres professionnels et à en saisir toute l'originalité et la spécificité.

²⁵ Inspiré par LE BOTERF Guy. « *Travailler en réseau et en partenariat, comment en faire une compétence collective* ». 3^{ème} édition. Edition Eyrolles. 2013. Chapitre 4 & 5. PP. 73-168

2.1.2 La clarification des demandes

Plus le réseau comprendra d'intervenants, plus il y aura d'attentes, de représentations et d'avis différents. Une variété de regards et de positionnements qui peut être une source de richesse mais qui « doit être dépassée pour construire une représentation partagée des situations à gérer, des problèmes à résoudre, des missions à réaliser, des objectifs à atteindre, des projets à entreprendre »²⁶. Il est donc nécessaire de clarifier les demandes.

Premièrement, il faut savoir qui a demandé la formation du réseau, au service de qui et dans quels buts. En deuxième lieu, il faut également tenir compte des demandes et des attentes de chaque intervenant afin que la participation de tous soit justifiée et satisfaisante. Troisièmement, il est essentiel de préciser les finalités du réseau, c'est-à-dire d'avoir un objectif commun.

2.1.3 Le pilotage

Au sein des réseaux, la hiérarchie disparaît. Même si les participants viennent de milieux personnels, professionnels et formatifs différents, chaque membre présent possède des compétences utiles à la résolution de la problématique.

Toutefois, un réseau ne fonctionne pas spontanément. Il faut un pilote à son bord car, « la bonne volonté des participants ne saurait suffire. Les risques et les dérives menacent en permanence. Le lien de coopération et les relations de confiance sont fragiles. Sans pilote à bord, le réseau fera naufrage »²⁷.

Il faut donc nommer quelqu'un qui s'assurera d'une bonne coopération et d'une bonne communication entre les intervenants, qui veillera au respect des règles établies, au suivi des objectifs communs et à la transmission des informations et des documents à qui de droit. Quelqu'un aussi qui sera également capable de réguler et de gérer les éventuels conflits interpersonnels pouvant apparaître.

2.1.4 Etablir à l'avance un calendrier de réunions

« Le bon fonctionnement de ces réseaux exige qu'un minimum de temps leur soit consacré. Il faut donner du temps au temps. Une chronobiologie est à prendre en compte. Un rythme de réunions trop espacées ou des durées de rencontres trop brèves ne leur permettront pas d'atteindre leurs objectifs. Les apprentissages individuels et collectifs qu'ils requièrent sont difficiles et ne peuvent s'installer que dans la durée et l'entraînement continu. Les relations de confiance ne se construisent pas dans l'instantané. [...] Dans de tels contextes, programmer les rencontres au coup par coup, une par une, se révèle vite impossible. Trouver une date de disponibilité commune à partir des calendriers de chacun devient un casse-tête qui ne débouche que sur des décisions peu satisfaisantes : réunions trop

²⁶ LE BOTERF Guy. « *Travailler en réseau et en partenariat, comment en faire une compétence collective* ». 3^{ème} édition. Edition Eyrolles. 2013. P.80

²⁷ Ibid. P.162

espacées, durées écourtées, participation réduite. A ce jeu, les motivations finissent par disparaître et l'efficacité du réseau ne peut que s'enfoncer dans la médiocrité.

Il est recommandé de programmer longtemps à l'avance (de l'ordre d'une année) les rencontres à venir, et de les prévoir à un rythme à la fois compatible avec les contraintes de productivité et avec les exigences d'un apprentissage soutenu ».²⁸

2.1.5 Les outils de travail

Pour garantir le bon fonctionnement du réseau, il est utile d'en préciser les règles, notamment au niveau des droits et des devoirs de chacun, de la gestion des conflits, des valeurs éthiques et des principes déontologiques à respecter. Ces règles peuvent être réunies sous forme de charte.

Afin que la communication soit facilitée, il est également utile de créer des supports documentaires destinés à transmettre les informations ou à garder une trace des décisions et des discussions qui ont eues lieu lors des réunions précédentes.

Pour assurer cette prise de notes, désigner une personne responsable ou, mieux encore, faire un tournus entre les différents intervenants est nécessaire.

2.1.6 Identifier « la valeur ajoutée » du travail en réseau

Travailler en réseau est une méthode exigeante qui prend du temps et qui demande un grand investissement personnel et professionnel. Il faut donc que les intervenants y trouvent un intérêt durable.

Au niveau collectif, chaque intervenant doit se questionner sur les bénéfices qu'apporte le travail en réseau et le groupe doit en avoir une vision commune. En prenant conscience de la plus value qu'amène ce type d'intervention, les professionnels seront plus à même de rester motivés et solidaires dans les moments difficiles où le réseau, les idées ou les décisions stagnent.

D'un point de vue individuel également, cette valeur ajoutée doit être connue. Que se soit l'opportunité d'étendre ses relations, ses connaissances des autres disciplines ou autre, il est important que chaque intervenant y trouve une satisfaction personnelle, quelle qu'elle soit.

2.1.7 La synthèse progressive des avancées collectives

Même si des objectifs ont été fixés, que les personnes se sont engagées et que la problématique est connue de tous, la progression des réseaux reste très aléatoire. Un membre peut se retirer, la situation peut évoluer, les solutions peuvent tarder à apparaître.

²⁸ LE BOTERF Guy. « *Travailler en réseau et en partenariat, comment en faire une compétence collective* ». 3^{ème} édition. Edition Eyrolles. 2013. P.160

Afin de garder une équipe soudée et solidaire, il peut être intéressant d'effectuer régulièrement une synthèse où l'on précise à nouveau les objectifs, où l'on valorise le travail collectif, mais également individuel, et où les progrès sont mis en évidence.

2.2 La communication²⁹

« Le Petit Robert dit : « la communication est le fait de communiquer, d'établir une relation avec quelqu'un, quelque chose » ; elle consiste à mettre en commun « une information ». ³⁰ La communication est donc à la base de toutes réunions de réseaux. Elle permet aux différents acteurs d'échanger des informations, des représentations, des avis sur la problématique donnée en vue de la résoudre.

Pendant les entretiens, lorsque j'ai abordé la question, les personnes interrogées étaient, de manière générale, satisfaites par cette dernière et semblaient être au courant des règles de communication liées au secret de fonction.

Cependant, les EDE évoquaient également leurs difficultés à créer un réseau et à faire appel aux professionnels adéquats dans le cadre d'une problématique. Elles avaient également l'impression d'être invitées à participer et à prendre la parole en dernier.

Or, pour qu'un réseau fonctionne, quelques règles et quelques conseils sont à respecter dans l'intérêt de tous :

2.2.1 L'identification des partenaires

Pour les EDE, il n'est pas toujours évident de savoir à qui s'adresser lorsque une situation problématique demande de faire appel à l'extérieur et, une fois le réseau mis en place, « les membres d'un réseau ignorent très souvent les compétences, les connaissances, les expériences de leurs partenaires ». ³¹

Un manque d'informations et de connaissances qui provoque une sous utilisation des ressources disponibles. Créer une cartographie des ressources, c'est-à-dire un document réunissant les savoirs, les savoir-faire, les savoir-être et les attentes de chaque professionnel coopérant avec le réseau mis en place peut s'avérer utile.

²⁹ Inspiré par LE BOTERF Guy. « *Travailler en réseau et en partenariat, comment en faire une compétence collective* ». 3^{ème} édition. Edition Eyrolles. 2013. Chapitre 4 & 5. PP. 73-168

³⁰ Gassier Jacqueline, ROSE Céline, VALETTE Christophe. « *DEEJE, Diplôme d'Etat d'éducateurs de jeunes enfants, domaine de compétence 1 à 4* ». Edition Elsevier Masson. 2011. P.348

³¹ LE BOTERF Guy. « *Travailler en réseau et en partenariat, comment en faire une compétence collective* ». 3^{ème} édition. Edition Eyrolles. 2013. P. 88

2.2.2 Le langage commun

« Chaque expert du réseau a son propre langage spécialisé dû à sa spécialité ou à sa discipline ».³² Afin que la communication soit claire et efficace pour tous, il est important que chaque intervenant apprenne le jargon, les sigles et les abréviations des uns et des autres. Seul un langage commun, accessible à tous, permettra une bonne compréhension de la situation et des éventuelles solutions proposées.

2.2.3 Les règles de communication

« Exposer ses pratiques personnelles, écouter les réactions qu'elles provoquent, réagir aux pratiques des autres, autant d'activités qui « mettent à découvert ». Ce sont non seulement des opérations cognitives qui entrent en jeu, mais aussi des émotions, des craintes, des projections, des sentiments, des images de soi et des autres. L'affectif y prend une place considérable. La peur d'être jugé et les règlements de compte sont des préoccupations permanentes ».³³

Outre les règles et les techniques basiques de communication telles que la reformulation, l'écoute active ou le respect du temps et du tour de parole, il est essentiel de fixer d'autres règles de communication. En effet, au sein des réseaux, les intervenants livrent leurs points faibles, leurs échecs vis-à-vis de situations qu'ils n'ont pas réussies à gérer seuls. Des confidences qui supposent une certaine confiance au sein de l'équipe.

« Certes, la confiance ne se décrète pas. Elle n'est pas donnée au démarrage d'un réseau. Elle se construit et se gagne progressivement, patiemment. Elle résulte d'un apprentissage mais aussi de règles. Celles-ci ne la garantiront pas automatiquement mais multiplieront les chances de l'instaurer ».³⁴

Selon Etienne Wenger, théoricien et praticien de l'éducation, on distingue quatre sortes de règles :

1) Les règles de protection de l'intimité

Elles visent à ne pas obliger l'interlocuteur à répondre à des questions ou à divulguer des informations qu'ils jugent menaçantes pour son intégrité personnelle.

³² LE BOTERF Guy. « *Travailler en réseau et en partenariat, comment en faire une compétence collective* ». 3^{ème} édition. Edition Eyrolles. 2013. P. 101

³³ Ibid. P. 153

³⁴ Ibid. P. 154

2) Les règles de confidentialité

Ces règles « vis-à-vis des acteurs externes au réseau (collègue, hiérarchie, médias...) définiront ce qui peut être diffusé en externe, les destinataires, les conditions à réunir, les modalités, les circonstances, les conditions d'accès »³⁵ etc.

3) Les règles de civilité

Ces règles sont en quelque sorte un code du savoir vivre. Elles définissent comment « se mettre dans une attitude d'écoute compréhensive lors des récits de pratiques, adopter une démarche d'étude de problème et non de recherche du coupable, ne pas couper la parole, s'engager à ne pas communiquer à l'extérieur du réseau, et en particulier à la hiérarchie, les « confidences » des collègues, éviter les agressions, ne pas ridiculiser quelqu'un en difficulté, aider à expliciter ce qui est difficilement exprimable »³⁶ etc.

4) Les règles concernant l'utilisation de l'écrit et de l'oral

Il est important de préciser ce qui peut être écrit de ce qui ne peut l'être. Car « les mots écrits restent et circulent en dehors de la sphère « contrôlable » du dialogue »³⁷ alors qu'on peut toujours relativiser et retirer une parole.

2.2.4 La protection des données et de l'intimité

Les divers professionnels intervenant au sein du réseau sont tenus au secret de fonction et au secret professionnel tels qu'énoncés comme suit dans le Code Pénal Suisse :

Article 320 : Violation du secret de fonction³⁸

1. Celui qui aura révélé un secret à lui confié en sa qualité de membre d'une autorité ou de fonctionnaire, ou dont il avait eu connaissance à raison de sa charge ou de son emploi, sera puni d'une peine privative de liberté de trois ans au plus ou d'une peine pécuniaire.

La révélation demeure punissable alors même que la charge ou l'emploi a pris fin.

2. La révélation ne sera pas punissable si elle a été faite avec le consentement écrit de l'autorité supérieure.

³⁵ LE BOTERF Guy. « *Travailler en réseau et en partenariat, comment en faire une compétence collective* ». 3^{ème} édition. Edition Eyrolles. 2013. P. 154

³⁶ Ibid. P. 155

³⁷ Ibid. P. 156

³⁸ Confédération Suisse. « *Code Pénal Suisse du 21 décembre 1937 (Etat le 1^{er} juillet 2013)* » [en ligne]. Adresse URL : <http://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19370083/index.html> (consulté le 01.10.2013).

Article 321 : Violation du secret professionnel³⁹

1. Les ecclésiastiques, avocats, défenseurs en justice, notaires, conseils en brevet, contrôleurs astreints au secret professionnel en vertu du code des obligations¹, médecins, dentistes, chiropraticiens, pharmaciens, sages-femmes, psychologues, ainsi que leurs auxiliaires, qui auront révélé un secret à eux confié en vertu de leur profession ou dont ils avaient eu connaissance dans l'exercice de celle-ci, seront, sur plainte, punis d'une peine privative de liberté de trois ans au plus ou d'une peine pécuniaire.²

Seront punis de la même peine les étudiants qui auront révélé un secret dont ils avaient eu connaissance à l'occasion de leurs études.

La révélation demeure punissable alors même que le détenteur du secret n'exerce plus sa profession ou qu'il a achevé ses études.

2. La révélation ne sera pas punissable si elle a été faite avec le consentement de l'intéressé ou si, sur la proposition du détenteur du secret, l'autorité supérieure ou l'autorité de surveillance l'a autorisée par écrit.

3. Demeurent réservées les dispositions de la législation fédérale et cantonale statuant une obligation de renseigner une autorité ou de témoigner en justice.

Au sein des réseaux, le secret de fonction ou le secret professionnel concernant des informations relatives à l'enfant, ne peut être levé que par l'autorisation écrite des parents ou par une autorité supérieure.

Certes, ces lois amènent une difficulté supplémentaire dans la transmission d'informations pouvant être utiles et bénéfiques à la compréhension et à la résolution de la problématique. Mais, elles sont à respecter scrupuleusement si l'on souhaite respecter l'intégrité des professionnels, de l'enfant et de son entourage et si l'on ne veut pas compromettre le réseau.

2.2.5 L'utilisation des nouvelles technologies

En entretien, les EDE interrogées ont toutes constaté qu'entre le manque de temps et les éventuelles distances géographiques qui séparent les intervenants, il est difficile de réunir régulièrement le réseau. Par conséquent, hors réunions, les informations circulent majoritairement par e-mail et parfois par téléphone.

Or, ces dix dernières années, notre société assiste à de véritables avancées technologiques, marquées par l'invention, la distribution et l'accès au tout public d'internet et des technologies mobiles. Des innovations pouvant faciliter grandement la circulation d'informations et la communication en libérant les intervenants des contraintes de temps ou de distances.

Certes, ces nouvelles méthodes de communication ne remplacent pas les réunions où les intervenants apprennent à se connaître, échangent et partagent en face à

³⁹Confédération Suisse. « Code Pénal Suisse du 21 décembre 1937 (Etat le 1^{er} juillet 2013) » [en ligne]. Adresse URL: <http://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19370083/index.html> (consulté le 01.10.2013).

face. Mais, bien réfléchies et utilisées à bon escient, elles peuvent être un véritable atout pour la compréhension et la résolution de la problématique.

A chaque réseau de trouver, voir même de créer, l'outil répondant le plus à ses besoins et à ses attentes. A lui également de former les intervenants qui ne sont pas tous habitués à utiliser ces nouvelles technologies et à y garantir la protection des données y circulant.

Un travail supplémentaire pour tous les intervenants certes, mais une maîtrise des nouvelles technologies qui peut sans aucun doute faciliter la communication et la transmission d'informations au sein des réseaux.

2.3 EDE, un métier en quête de valorisation⁴⁰

Pendant les entretiens, les EDE interrogées évoquaient souvent le fait qu'elles avaient l'impression d'être sollicitées en dernier par le réseau. Que ce soit en termes de prise de parole ou de participation, elles se sentaient également moins écoutées qu'un intervenant possédant une formation supérieure telle qu'un médecin ou qu'un assistant social par exemple.

Un manque de reconnaissance de la profession d'EDE qui pourrait s'expliquer par le fait que ce soit une profession récente. En effet, la fonction d'EDE en tant que telle date des années 70, lorsque le diplôme du même nom a été créé. Une profession récente et donc, de par sa nouveauté, encore méconnue.

De ce fait, « l'ensemble de la profession EJE⁴¹ doit, pour se faire reconnaître et pour perdurer, produire un travail d'argumentation pour réussir à rendre lisible non pas la profession mais la pratique de professionnel qualifié et compétent et la manière dont on met en place les actes de professionnel ».⁴²

Ce travail d'argumentation pourrait s'articuler autour de cinq notions récurrentes :

1) L'accompagnement

« L'accompagnement est présenté comme un suivi individualisé où le professionnel, l'enfant et ses parents peuvent construire des liens suffisamment privilégiés pour permettre à l'enfant de s'épanouir le mieux possible dans la structure qui l'accueille et ainsi mieux vivre la séparation de l'enfant avec sa mère ».⁴³

2) L'écoute

Les EDE souhaitent avant tout créer une relation d'écoute et d'échange avec la famille afin que cette dernière se sente reconnue.

⁴⁰ Inspiré de CHETOUI Daniel, MEUNIER Yves. « *Les éducateurs de jeunes enfants, une identité professionnelle en évolution ?* ». Editions L'Harmattan. 2002.

⁴¹ L'abréviation EJE est utilisée en France pour définir les éducatrices de jeunes enfants.

⁴² Ibid. P. 33

⁴³ Ibid. P. 81

L'interrelation éducateurs/usagers et la création d'une relation de confiance où l'on accepte la personne avec toutes ses différences sont également des points importants aux yeux des EDE.

3) La prévention

Pour les EDE « la notion de prévention porte essentiellement sur trois points :

- Prévention des carences affectives, voire de maltraitance
- Prévention des carences éducatives
- Prévention sur l'hygiène et le soin des enfants

Afin de répondre à ces tâches très diverses, l'EJE développe de nouvelles stratégies de travail en partenariat avec d'autres professionnels des secteurs social et médicosocial ainsi qu'auprès des écoles primaires et maternelles ».⁴⁴

4) L'animation

Le travail d'animation pour une éducatrice de l'enfance concerne l'aménagement de l'espace, le choix des jeux et des jouets, l'organisation d'activités dirigées, semi-dirigées ou libres en intérieur ou en extérieur, l'aménagement de temps de repos ou de relaxation, etc. Il concerne donc avant tout les enfants et le groupe d'enfant dans leur quotidien en structure d'accueil.

Mais, ce principe peut également concerner l'équipe éducative pour la gestion administrative du groupe et lors des colloques ou les parents par le soutien à la parentalité par exemple.

5) Le partenariat

Le partenariat est « un mode de fonctionnement et d'organisation des relations entre acteurs d'appartenances institutionnelles différentes »⁴⁵ réunis pour gérer une problématique concernant l'enfant et/ou sa famille.

Outre ce travail d'argumentation, Guy le Boterf⁴⁶ propose également trois types d'approches qui permettent de faire reconnaître au public qu'il y a compétence. Car, « pour qu'il y ait véritablement une identité professionnelle, il faut que ladite profession soit reconnue par la société, qu'elle soit perçue comme pertinente par rapport à des besoins ressentis et que les réponses qu'elle est en mesure d'apporter soient perçues comme satisfaisantes ».⁴⁷

⁴⁴ CHETOUI Daniel, MEUNIER Yves. « *Les éducateurs de jeunes enfants, une identité professionnelle en évolution ?* ». Edition L'Harmattan. 2002. P. 83

⁴⁵ Ibid. P. 87

⁴⁶ Guy le Boterf est aujourd'hui directeur du cabinet LeBoterf Conseil et intervient comme consultant à la demande des entreprises, des organisations et des universités pour les aider à concevoir et mettre en place leurs politiques et dispositifs de gestions de développement des ressources humaines et des compétences.

⁴⁷ Ibid. P. 33

Voici donc, les trois types d'approches proposées par Guy le Boterf :

1) L'approche par la performance

« Cette approche pose un jugement d'efficacité ou d'utilité sur les résultats obtenus après une action ».⁴⁸

2) L'approche par l'analyse des conditions d'organisation de l'activité

« Cette approche observe dans quelles conditions devront être atteints les buts et réalisées les activités ».⁴⁹

3) L'approche par la singularité

« C'est la reconnaissance du processus opératoire construit par la personne pour réaliser l'activité prescrite. Ce schème élaboré ne peut se révéler que s'il est mis en mots. Le professionnel doit pouvoir décrire sa façon de s'y prendre, afin de construire et formaliser ses compétences. Le professionnel compétent n'étant pas seulement celui qui sait agir avec compétence, mais aussi celui qui sait décrire comme il sait agir avec compétence ».⁵⁰

Ainsi, en alliant une argumentation solide, basée sur les cinq préceptes présentés, et en étant capable de donner des réponses claires aux trois approches ci-dessus, le métier d'EDE pourra être reconnu par le tout public. Un discours qui permet d'informer la population de la pertinence du métier et de la formation de manière globale.

Mais ce n'est pas tout. Les diverses réponses récoltées lors de mes entretiens montrent un manque de valorisation du métier par les autres professions, mais elles laissent également penser que les EDE elles-mêmes se dévalorisent. En effet, à plusieurs reprises, les personnes interrogées m'ont également fait part de leur gêne à prendre la parole ou à être en présence de personnes plus formées, ayant une position hiérarchique supérieure à la leur ou ayant déjà participé à plusieurs réunions de réseau.

Il faut donc non seulement travailler sur l'image de la profession auprès des différents acteurs sociaux mais également auprès des EDE. Car si un professionnel possède « une image négative de lui-même ou un manque de confiance en ses capacités, il éprouvera de grandes difficultés à mobiliser les ressources nécessaires pour répondre à la situation ». ⁵¹ « Il ne suffit donc pas de posséder des compétences, encore faut-il les identifier correctement, avoir construit une image claire de son efficacité et enfin savoir les mettre en œuvre ».⁵²

⁴⁸ Ibid. P. 118

⁴⁹ Ibid. P. 118

⁵⁰ Ibid. P. 118

⁵¹ Ibid. P. 25

⁵² Ibid. P. 24

Il est donc primordial, lors de la formation tout d'abord et tout au long de leur parcours par la suite, que les EDE travaillent et entretiennent leur identité professionnelle. Il est nécessaire qu'elles sachent mener une réflexion sur leurs valeurs, leur personnalité, leurs intérêts ou leurs aptitudes afin de se sentir compétentes dans leur domaine. Un sentiment de compétence qui leurs permettra de se sentir égales aux autres professionnels intervenant en réseau et qui les aidera à partager des informations, à prendre position et à donner leurs avis quant aux situations problématiques rencontrées.

3. Conclusion

3.1 Résumé et synthèse de la recherche

Au niveau de la représentation du travail en réseau dans sa globalité, une action de formation, tout d'abord, et d'information par la suite, reste à effectuer. En effet, de par mes expériences professionnelles et suite aux entretiens réalisés, j'ai rapidement pu constater un manque de connaissances des professionnels de l'enfance à ce sujet. Que cela concerne les rôles et fonctions des acteurs potentiels du réseau, la mise en place de ce dernier ou l'objectif d'utilisation d'une telle méthode, il existe encore de nombreuses lacunes chez les EDE.

Concernant le rôle de l'EDE au sein de ces réseaux professionnels, les réponses données en entretien étaient plutôt positives à ce sujet. Chacune estimant avoir pu prendre la parole ou donner et obtenir les informations souhaitées lors des réunions. Toutefois, les EDE interrogées avaient l'impression d'être invitées à participer et à prendre la parole en dernier recours. Elles disaient également être parfois gênées de travailler avec des intervenants plus formés ou possédant une place plus haute dans la hiérarchie que la leur. Une dévalorisation de la profession de la part des professionnels de tout horizon, mais également des spécialistes de l'enfance qui peinent à se faire confiance.

Or, toutes les personnes interrogées s'accordaient sur le fait que les EDE sont, après les parents, les professionnels qui connaissent le mieux l'enfant. De par leur contact régulier, dans les moments de la vie quotidienne, elles sont de grandes sources d'informations et de compréhension du problème. A elles d'en prendre conscience et d'oser contacter des professionnels, mettre en place un réseau et y prendre part activement dans l'intérêt de l'enfant, de sa famille et de tous les professionnels gravitant autour de la cellule familiale.

Du point de vue de la communication et de la collaboration entre les intervenants, cette dernière est définie par les personnes interrogées comme étant généralement bénéfique pour la résolution de la problématique. Les professionnels avouent toutefois qu'un objectif est nécessaire pour le bon déroulement de la réunion, au risque de voir les discussions dériver vers des informations inutiles, peu fiables et peu objectives. Elles ressentent aussi, parfois, que les divers professionnels défendent leurs intérêts et leurs positions avant tout et ont donc du mal à s'ouvrir à l'opinion et aux idées d'autrui.

Concernant les règles de confidentialité, à savoir le secret professionnel ou le secret de fonction, chacun semble connaître ses droits et ses devoirs en la matière. Cependant, cette protection des données personnelles ne semble pas interférer trop lourdement dans les discussions et les transmissions d'informations rendant possible l'amélioration ou la résolution de la problématique.

Lors de cette recherche, chaque professionnel a également relevé le manque de formalisation du travail en réseau. Tous souhaiteraient avoir une marche à suivre, un règlement, une charte qui faciliteraient tout d'abord la mise en place du réseau, mais également la communication et la collaboration au sein de celui-ci.

Certains points restent donc à ajuster pour une utilisation optimale de cette méthode et une satisfaction totale des intervenants. Mais, de manière générale, le travail en réseau est bénéfique pour les travailleurs sociaux faisant face à des situations difficiles. Et elle peut l'être encore plus. En effet, si l'on suit mon développement, des conseils et des techniques de travail existent et peuvent contribuer à l'amélioration du travail en réseau. De nouvelles approches déjà en vigueur dans le canton de Vaud qui, d'après mon expérience professionnelle et les réponses de l'EDE interrogée, sont utiles. À notre canton, à nos villes, de s'en inspirer afin d'améliorer encore le travail fait auprès des usagers de nos structures.

3.2 Limites du travail

Pour ce travail de mémoire, j'avais choisi comme thématique le travail en réseau et plus particulièrement la collaboration entre les structures d'accueil et ces réunions de professionnels de divers horizons.

D'un point de vue théorique, il n'a pas été évident de trouver de la documentation à ce sujet. En effet, les divers ouvrages que j'ai pu consulter parlaient soit du travail en réseau de façon générale, en incluant tous types d'entreprises, de domaines et de collaborations, soit ils étaient axés sur le travail social large. Peu d'entre eux s'adressaient au domaine de l'enfance et aux professionnels y travaillant. Je retrouvais également les mêmes avis ou les mêmes conseils d'un ouvrage à l'autre. Il était donc difficile de s'ouvrir à différents points de vue et à différentes techniques.

Concernant ma question de départ, à savoir « Le rôle de l'EDE au sein de ces réseaux professionnels », peu d'informations théoriques circulaient sur le sujet. Je me suis donc basée sur les entretiens que j'ai réalisés pour répondre à cette interrogation. Cependant, questionner des EDE ayant participé ou participant encore actuellement à des réseaux professionnels en Valais n'a pas été facile. Après renseignement, j'ai pu contacter trois structures d'accueil. Seules deux d'entre-elles m'ont donné une réponse favorable. Dans le canton de Vaud, en revanche, beaucoup plus de crèches et de professionnels étaient susceptibles d'accéder à ma demande. Mais, souhaitant avant tout effectuer mes recherches en Valais, je n'en ai interrogée qu'une seule.

Le nombre de personnes interrogées pourrait donc paraître trop faible pour avoir une vision réelle et objective de la réalité. Toutefois, les réponses données par les professionnels m'ont permis d'avoir une vision plutôt claire des connaissances et des lacunes vis-à-vis des réseaux, du rôle des participants et des besoins de chacun.

3.3 Perspectives et pistes d'actions professionnelles

Grâce à ce mémoire, j'ai pu approfondir mes connaissances quant au travail en réseau. Je sais désormais comment ce dernier se crée et se met en place, quels professionnels sont susceptibles d'y participer et dans quel but. Je me rends également mieux compte du rôle de l'EDE au sein de cette collaboration.

Toutefois, j'ai pu constater que les informations récoltées tout au long de ce travail étaient peu connues par les professionnelles de l'enfance. Pour remédier à ces lacunes, plusieurs solutions me sont venues à l'esprit :

Selon les professionnels interrogés, la formation acquise actuellement à l'école ne permet pas d'avoir un savoir, un savoir-faire un savoir-être assez précis pour créer et évoluer au sein des réseaux. Il serait donc utile de développer plus en profondeur cette thématique lors de la formation des futurs travailleurs sociaux.

Dans un deuxième temps, la création d'un référentiel explicitant le rôle, les fonctions et les attentes de chaque professionnel susceptible de participer à un réseau permettrait à chacun de savoir à qui s'adresser et qui solliciter selon telle ou telle interrogation.

Troisièmement, l'élaboration d'un guide regroupant conseils, marche à suivre et règles officielles et officielles à respecter pour le bon fonctionnement d'un réseau, pourrait faciliter sa mise en place et la collaboration entre les professionnels intervenant.

Pour finir, la création d'outils informatiques tels qu'intranet ou des modèles de PV par exemple pourrait faciliter la communication et la transmission d'informations entre les membres du réseau. De nouveaux outils qui amèneraient une réflexion sur la protection des données, certes, mais qui pourraient s'avérer utiles à la collaboration et à la résolution de la problématique.

3.4 Remarques finales

Je souhaitais traiter cette thématique car ma première expérience du travail en réseau, lors de mon stage de deuxième année, m'avait particulièrement interpellée.

Il me semblait que la collaboration, la communication et le rôle de l'EDE au sein des réunions de réseau n'étaient pas claire et satisfaisante pour les professionnelles de l'enfance.

Cependant, grâce à ce travail de recherche, j'ai non seulement pu accroître mes connaissances sur le sujet, mais j'ai surtout pu constater que, malgré quelques lacunes et quelques attentes encore en suspens, le travail en réseau se déroule généralement bien et qu'il est bénéfique et satisfaisant pour les intervenants, les enfants et leur famille.

J'ai par contre été étonnée par le manque de formation et d'informations des professionnels de l'enfance actifs sur le terrain. En effet, demander de l'aide lorsqu'une situation dépasse nos compétences, mettre en place un réseau et collaborer avec d'autres professionnels sont des compétences qui font pourtant entièrement partie de notre mission.

En choisissant ce sujet qui, à ma connaissance, n'a jamais été traité sous forme de travail de mémoire dans le domaine de l'enfance, je souhaite pouvoir apporter des informations et des perceptions nouvelles quant aux bienfaits des réseaux professionnels. Un apport qui, je l'espère, sera bénéfique pour la compréhension et l'amélioration de cette méthode de travail qui apporte beaucoup de positif aux usagers et aux différents intervenants qui y participent.

4. Bibliographie

Livres

- + DUMOULIN Philippe, DUMONT Régis, BROSS Nicole. « *Travailler en réseau, méthodes et pratiques en intervention sociale* ». Edition Dunod. 2006.
- + GASSIER Jacqueline, ROSE Céline, VALETTE Christophe. « *DEEJE, Diplôme d'Etat d'éducateurs de jeunes enfants, domaine de compétence 1 à 4* ». Edition Elsevier Masson. 2011.
- + LE BOTERF Guy. « *Travailler en réseau et en partenariat, comment en faire une compétence collective* ». 3^{ème} édition. Editions Eyrolles. 2013.
- + MEUNIER Yves, CHETOUI Daniel. « *Les éducateurs de jeunes enfants, une identité professionnelle en évolution ?* ». Edition l'Harmattan. 2002.


Revues, brochures et articles


- + PERIG-CHIELLO Pasqualina, DARBELLAY Frédéric. « *Qu'est que l'interdisciplinarité ? Les nouveaux défis de l'enseignement* ». Editions Réalités sociales. 2002.
- + Revue PETITE ENFANCE n°83. « *Le travail en réseau : ensemble autour de l'enfant* ». Editions Pro Juventute. Septembre 2002.
- + SCHAFFHAUSER Lise-Marie. « *Constitution de réseaux et protection de la vie privée* ». Information sociale n°147.


Supports de cours

- + Xavier Pitteloud, cours sur les réseaux, inspiré de la conférence de : AMIGUET Olivier. « *Le travail en réseau : une chape ou une chance ?* » PTS 10

Sitographie

-  Agence de la santé et des services sociaux du bas-Saint-Laurent, Québec.
ROUX Aline. « *L'interdisciplinarité* », [en ligne].
Adresse URL :
http://www.agencesssbsl.gouv.qc.ca/Telechargements/Sante_publicque_et_services/Maladies_chroniques/Presentations_20mai2011/Aline_O_Rioux_Linterdisciplinarite.pdf

-  Centre d'Etude et de Recherche sur les Emplois et la Professionnalisation.
« Identité Professionnelle », [en ligne].
Adresse URL:
<http://www.univ-reims.fr/site/laboratoire-labellise/lerp/recherche/projet-scientifique,10140,18183.html>

-  Confédération Suisse. « *Code Pénal Suisse du 21 décembre 1937 (Etat le 1^{er} juillet 2013)* », [en ligne].
Adresse URL : <http://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19370083/index.html>

Annexes

Annexe 1

Guide d'entretien

Rencontre avec des Educatrice de l'Enfance ayant collaboré ou collaborant encore actuellement avec un réseau

Nom de la structure.....

Nom et prénom de l'Educatrice.....

Date et lieu de l'entretien.....

Durée.....

Questions :

- 1) Quel est votre parcours scolaire et professionnel ?
- 2) Vis-à-vis des réseaux : quelles sont vos connaissances et comment les avez-vous acquises ?
- 3) Pour quelles raisons avez-vous dû collaborer avec des professionnels extérieurs à la structure d'accueil ?
- 4) Qui à mis en place ce réseau ?
- 5) De combien de professionnels était composé ce réseau ? Quels étaient leurs rôles ?
- 6) Avez-vous participé à des réunions de réseau ? A quelle fréquence ? Quels professionnels étaient présents ?
- 7) Quels sont selon vous les critères et règles importants pour qu'un réseau soit efficace ?
- 8) Comment trouvez-vous la communication et la transmission d'informations au sein du réseau et entre les divers professionnels ?
- 9) Trouvez-vous que la mise en place d'un réseau à été bénéfique et utile à la situation ?
- 10) Que pensez-vous du rôle de l'EDE au sein des réseaux ?
- 11) Comment avez-vous vécu cette collaboration ?
- 12) Selon vous, comment pourrait-on améliorer la collaboration entre les EDE et le réseau ?

Annexe 2

Guide d'entretien

Rencontre avec Monsieur Xavier Putallaz, Intervenant à l'Office de la Protection de l'Enfant à Martigny

Date et lieu de l'entretien.....

Durée.....

Questions :

- 1) Dans quel type de situations un réseau est-il mis en place ?
- 2) Quel est le rôle et quels sont les objectifs d'un réseau de professionnels ?
- 3) Quelles sont les règles en vigueur au sein de ces réseaux ?
- 4) Quels sont les professionnels qui sont amenés à collaborer avec un réseau ?
- 5) Avez-vous déjà dû collaborer avec une structure d'accueil ou avec une éducatrice de l'enfance ?
- 6) Quels ont été les points positifs et les points négatifs de cette collaboration ?
- 7) Comment percevez-vous le rôle et l'utilité d'une éducatrice de l'enfance au sein d'un réseau ?
- 8) Selon vous, comment pourrait-on améliorer la collaboration entre les structures d'accueil et le réseau ?

Annexe 3

Ludmilla : Quel est votre parcours scolaire et professionnel ?

L'EDE : J'ai fais toute ma scolarité obligatoire en Valais. J'ai fais une maturité au collège de St-Maurice, ensuite j'ai fais l'école de Nurse à Sion et après ça je me suis retrouvée à la Castalie où j'ai fait Educatrice Spécialisée en emploi. Après, j'ai travaillé 7 ans à la Castalie et 3 ans à Crans-Montana dans une crèche où l'on accueillait des enfants dont l'autorité parentale avait été retirée aux familles. Dans cet établissement, les enfants qui étaient en âge d'être scolarisés allaient à l'école et les autres à la crèche. Et le reste du temps ils venaient à cet étage qui était un peu leur maison. Ils restaient là toute la semaine et le weekend. Dans ce cadre là, on a beaucoup travaillé avec les parents qui retrouvaient petit à petit un droit de visite et qui venaient le weekend. On en avait la responsabilité.

L : Et comment vous êtes-vous retrouvée responsable de crèche ?

E : Je suis devenue maman et les horaires en institution n'étaient pas compatibles avec deux enfants. Alors je suis venue dans le secteur de la petite enfance, même si j'avais toujours travaillé avec des enfants.

L : Par rapport au réseau, quelles sont vos connaissances et comment les avez-vous acquises ?

E : Je les ai acquises d'une part à Crans-Montana parce que je me suis retrouvée avec des enfants où l'hôpital, le pédiatre cantonal, les services sociaux collaboraient, ce qui m'a permis de me mettre dans le bain. Sinon, à la crèche, car suite à notre demande, la directrice de toutes les structures de la commune a fait venir les différents membres possibles du réseau, donc on a eu des entretiens avec l'OEI, la chambre pupillaire, le CDTEA et le service social. On a pu avoir un premier contact et avoir des informations grâce à ces rencontres.

L : Ces rencontres vous ont donc permis de clarifier les informations, les procédures et peut-être de valoriser notre profession ?

E : Tout à fait. On a ensuite été inclus dans des réunions et ils ont vu qu'on était aussi à même de transmettre certaines informations. Nous avons même été sollicité par l'école car nous accueillons un enfant handicapé qui va y aller à temps partiel, et l'établissement souhaitait savoir où cet enfant en était dans ses acquisitions et ils sont venu le voir sur le terrain.

L : Vu votre parcours professionnel, vous avez dû collaborer avec un certain nombre de professionnel ?

E : Oui, à Montana avec des professionnels qui sont concernés par le retrait du droit de garde et à la crèche avec cet enfant qui souffre de handicap. Là, le réseau était très développé, nous avons collaboré avec l'OPE, le pédiatre, le neuropsychiatre, les services sociaux et avec l'école. Un grand réseau qui a été lancé par ma propre initiative.

L : C'est donc vous qui avez lancé ce réseau ...

E : Tout à fait, car cet enfant est arrivé chez nous avec une situation familiale difficile où la maman ne voyait pas que son enfant avait un souci. On a donc téléphoné au pédiatre, qui a téléphoné au neuropsychiatre et ensuite on a fait intervenir l'OEI, pour qu'il y ait une prise en charge aussi à la maison, ainsi qu'un assistant social. Il fallait vraiment créer un cadre structuré car cette maman était perdue.

L : Et d'une fois que ce réseau a été mis en place, vous avez collaboré régulièrement ?

E : Tout à fait, mais c'est un réseau qui a été très long à mettre en place. On a beau essayer de solliciter les différentes personnes dont on a besoin mais, l'OEI par exemple prend du temps, l'assistant social ne comprend pas toujours en quoi il est utile à la situation et coordonner tout le monde pour qu'on arrive à se rencontrer est difficile. Mais ensuite on a réussi à se voir régulièrement.

L : Et vous communiquiez uniquement lors des réunions ou aussi par e-mail ou par téléphone ?

E : D'une fois que tout fonctionnait et que tous les acteurs du réseau se connaissaient, on communiquait par e-mail pour les petites informations et on fonctionnait aussi en plus petit réseau.

L : Et dans ce réseau, avez-vous trouvé que la communication était bénéfique à la situation ou pas vraiment ?

E : D'une fois que tout était en place, on a vraiment bien collaboré. Tout s'est bien passé. Il a juste fallu parfois re solliciter les gens en fonction des changements qui ont eu lieu dans la famille de l'enfant.

L : Et vous avez fixé des règles ou vous pensez que certaines règles sont importantes au sein de ces réseaux ?

E : Oui je pense que certaines choses sont importantes. Tout d'abord, pour cette situation en tout cas, je pense que les pédiatres devraient se mettre plus en avant et lancer les réseaux eux-mêmes. Parce que si ça part d'un pédiatre, en général, le reste suit plus facilement. La preuve, lorsque le pédiatre a mis en place des choses à ma demande, celles-ci sont allées beaucoup plus vite. Donc je pense que le grade de la personne qui demande le réseau joue un rôle.

L : Mais dans ce réseau, en tant qu'EDE vous avez senti que votre rôle était important, que vous étiez sollicitée ou pas tellement ?

E : Dans ce cas de figure, vu que j'ai mobilisé les gens, mon rôle était important. Mais il a fallu attendre que le réseau soit en place pour qu'on m'entende réellement. Et la mise en place s'est fait après que l'OEI ait contacté le pédiatre et que tous les autres professionnels se greffent là autour. A ce moment là, on va dire que j'ai eu un temps de parole.

L : Mais pour vous il était suffisant ? Vous avez bien pu transmettre les informations utiles et recueillir celles que vous souhaitiez ?

E : Oui, tout à fait mais je pense que si cette démarche avait été entreprise par le pédiatre tout aurait été beaucoup plus vite. Du coup je me suis sentie un peu frustrée parce que j'ai demandé de l'aide mais, vu que je ne suis pas médecin, on ne m'a pas vraiment entendue.

L : Alors que vous êtes bien placée pour observer les enfants...

E : Déjà ça mais surtout, dans ce cas là, le pédiatre avait vu l'enfant mais trouvait qu'il n'y avait pas de quoi s'alarmer.

L : Dans ce réseau, est-ce que les parents participaient ?

E : Oui, la maman était présente parce qu'elle était vraiment perdue. Et, grâce au réseau, elle a pu mettre des mots sur le handicap de son enfant et elle a pu compter sur le soutien de tous les professionnels pour construire son avenir. Par exemple, notre structure, qui accueille les enfants jusqu'à 4 ans, a accepté de continuer à l'accueillir même s'il était en âge d'être scolarisé. Pour se faire, nous avons demandé l'aide d'une personne supplémentaire à l'état.

L : Donc d'un point de vue financier, c'est un réseau qui fonctionne aussi ?

E : Oui. Jusqu'à ce que l'enfant soit scolarisé nous avons une éducatrice spécialisée qui accompagnait l'enfant à la crèche. Mais dorénavant, l'Etat ne veut plus payer. Alors on cherche de l'aide, avec L'OEI, auprès de fondations et d'associations.

L : Donc vous êtes plutôt dans un réseau solidaire ?

E : Oui et surtout je n'ai rien lâché et je pense que cela fait beaucoup.

L : Dans cette situation, tout a donc été très positif mais en règle générale qu'est que vous pensez de la collaboration et de la communication ?

E : Je trouve cela difficile car j'ai l'impression que du fait qu'on travaille en réseau et que les professions et les intérêts des personnes sont divers (famille, parents, enfants) chacun tire un peu la couverture à soi en se disant que sa branche est la plus importante. Il y a donc une certaine communication et un certain respect entre les professionnels qui manque.

L : C'est une problématique que j'ai souvent retrouvé dans mes lectures mais, dans votre cas, vous n'avez pas fixé un cadre formel en établissant des règles de communication ou en aplanissant la hiérarchie ?

E : Non, ça ne s'est pas du tout fait.

L : Donc cette guerre entre les hiérarchies a primé sur le bien être de l'enfant ?

E : Oui, j'ai vraiment eu cette impression. Chaque professionnel défend sa profession et sa position professionnelle. Il s'ouvre difficilement au point de vue des autres. Souvent quand l'EDE partage des informations, on nous répond « cela ne nous regarde pas ». Alors que ces informations sont importantes pour comprendre la problématique et aider les familles. Je pense qu'en tant qu'EDE on a une vision plus globale de l'enfant, de sa famille et de chaque situation et on a besoin de cette vision globale pour les prendre en charge.

L : Concernant le partage d'informations, est-ce que vous avez évoqué la question du secret professionnel ?

E : Oui cette question a été abordée. On en parlé en réunion.

L : Mais est- ce que vous pensez que ce secret professionnel a été un frein dans le partage d'informations ?

E : Non, du tout. Ca a été plus compliqué lorsque j'ai voulu faire une retranscription à l'équipe. J'ai dû faire un tri entre ce que j'avais le droit de dire ou non au niveau médical ou au niveau de la famille. Et j'ai demandé l'autorisation à chaque intervenant avant de transmettre une information.

L : Et part rapport aux parents, vous leur avez demandé leur autorisation ?

E : J'ai demandé l'accord de la maman et je l'ai invitée à nos colloques. Elle a accepté que je divulgue des informations mais j'ai fais attention à ce que je disais.

L : D'une manière générale, que pensez-vous du rôle de l'EDE dans le réseau ?

E : Moi je pense qu'on a un rôle important à tenir, parce que très souvent il y a des choses que l'on remarque qui ne sont pas forcément remarquées par la famille ou les autres professionnels. De plus, on accueille des enfants plutôt jeunes et les parents sont souvent vite inquiets, il faut donc réussir à leur parler, à les conseiller et à les aider à accepter de faire certaines choses pour le bien-être de leur enfant. Et, vu le contact privilégié qu'on entretient avec eux, c'est plus simple pour nous.

L : Pensez-vous que ce rôle est aussi bien vu, bien compris et bien respecté par les autres professionnels ?

E : Pas vraiment. Il faut se battre pour se faire entendre. J'avais l'impression qu'on me donnait toujours la parole en dernier alors qu'outre les parents, je suis peut-être la mieux placée pour parler de l'enfant.

L : Avez-vous des solutions, des idées, des pistes d'actions pour améliorer la collaboration ou pour valoriser notre rôle ?

E : L'idéal, pour moi, serait que tous les acteurs importants des réseaux se réunissent pour édicter une certaine marche à suivre, comme pour les signalements de maltraitance. Parce qu'on peut contacter l'OPE qui nous oriente mais on est toujours renvoyée ailleurs et on perd du temps. Pour moi il faudrait cette marche à suivre mais également connaître les rôles et fonctions de chaque acteur, quels renseignements on peut se procurer auprès d'eux, etc.

L : Pour vous, savoir qui contacter, dans quelle situation, ce qu'on peut demander ou non, serait donc facilitant ?

E : Oui

L : Et est-ce qu'une base légale concernant le secret professionnel, une petite charte qui expliciterait la disparition de la hiérarchie et les règles de communication en réseau serait aidante ?

E : Oui. Et surtout qui prend la décision pour tel ou tel cas de figure. Je pense que toutes ces choses sont importantes parce qu'avant qu'on participe à un réseau, on est un peu extérieur à tout ça, on reste à l'écart, on ne se sent pas concernée. Et tout à coup, lorsqu'une situation nous oblige à faire appel à un réseau, on est complètement perdue.

L : Oui, parce qu'il faut dire aussi que même en formation, on parle peu de ce sujet, on n'a que les informations de base ...

E : Oui et si vous n'avez pas l'occasion de voir fonctionner un réseau, ça restera inconnu. Parce qu'on vous donne de la théorie mais c'est très aléatoire.

L : Et au niveau des familles, vous pensez qu'elles sont assez informées ?

E : Non pas vraiment, souvent ils nous demandent des conseils et des informations parce qu'ils ne connaissent pas les services qui s'offrent à eux.

L : Un manque d'information aussi chez les parents alors. Et vous pensez que s'ils étaient mieux informés, cela faciliterait la mise en place d'un réseau ?

E : Oui, car souvent ils se réfèrent au pédiatre qui ont une grande connaissance au niveau médical mais pas forcément au niveau du reste.

Annexe 4

Question posée	EDE 1	EDE 2	EDE 3
Parcours scolaire	Educatrice de l'enfance ES	Nurse et Educatrice spécialisée	Educatrice de l'enfance à l'école Romande avec reconnaissance au CEFOC et formation PF
Connaissances par rapport aux réseaux	Minimes (acquises à l'école et développées sur le terrain)	Sur le terrain en tant qu'éducatrice spécialisée et grâce à la crèche qui a organisé des rencontres avec les différents professionnels de la ville amenés à travailler en réseau	Par sa vie personnelle (confrontée à un réseau pour son fils) et grâce à ses expériences sur le terrain
Collaboration avec un réseau	A une seule reprise	A plusieurs reprises en tant qu'éducatrice spécialisée mais une seule fois en tant qu'EDE	A plusieurs reprises
Mise en place du réseau	A la demande des parents	Sur l'initiative de L'EDE	A la demande de l'EDE ou d'autres professionnels selon le cas
Professionnels y participant	Neuropédiatre, assistante sociale, les parents, la crèche, l'école, la commune	OPE, pédiatre, neuropsychiatre, services sociaux, l'école, les parents, la crèche	Les membres du réseau L (Lausannois) – CVE, pédiatre, psychologue scolaire, SPJ, parents, école, etc.
Organisation du réseau	Difficile - dû à des questions financière (engagement d'un traducteur non accepté).	Difficile car il y avait beaucoup d'acteurs à coordonner.	Facile grâce au réseau L mais l'accord des parents est nécessaire sauf en cas de danger pour l'enfant
Communication et collaboration	Bonne – Via les réunions ou les e-mails Hors réseau par contre, la communication avec des professionnels externes à la structure est difficile.	Bonne – via le réseau, les e-mails ou de plus petits réseaux. MAIS Impression que chaque professionnel défend sa position et ses intérêts plus qu'autre chose et que chacun s'ouvre difficilement au point de vue des autres.	Bonne

Cadre	Aucun Secret de fonction levé par les parents	Aucun Secret professionnel abordé en réunion	Définitions des rôles au sein du réseau Respect accru du secret professionnel SAUF s'il est levé par les parents Première demi-heure de réunions hors présence des parents
Rôle de l'EDE	Malaise lors de la première réunion car il y avait des gens qui avaient participé à plusieurs réseaux et aux formations plus élevées. Profession à valoriser, selon elle, auprès des autres professionnels	Frustration car la demande d'aide et le réseau n'ont été créés que lorsque des professionnels à la formation plus élevée s'y sont intéressés. Rôle de l'EDE à valoriser, selon elle, auprès des autres professionnels	Pas de différenciation avec les autres professionnels au niveau communication, sollicitation, écoute, etc.
Sollicitation de l'EDE	Concernant des informations sur le comportement de l'enfant à la crèche. Impression d'être appelé en dernier recours.	Impression d'être sollicité en derniers recours. Il a fallu attendre que le réseau soit mis en place pour qu'on écoute vraiment l'EDE.	Bonne
Bénéfices du réseau	Facilite la communication, aide à la résolution et à la compréhension du problème	Aide à la résolution et à la compréhension du problème	Utile dans la majorité des cas
Idées d'amélioration	Inclure la crèche dès la constitution du réseau Formaliser les collaborations entre professionnels (PV, etc.)	Edicter une certaine marche à suivre concernant les situations problématiques Eclaircir les rôles et fonctions de chaque professionnel Créer une base légale concernant le secret professionnel Créer une charte concernant la communication et la hiérarchie Informations aux familles	Règles de communication à respecter = écoute, respect, attention